Guía Rápida

Amigo Fidelidad
Números Frecuentes



Para uso exclusivo de la Fuerza de Venta Telcel



Gerencia de Capacitación Comercial R-9



Amigos Frecuentes

Los usuarios que elijan la modalidad de **cobro por minuto**, podrán hablar a sus **10 números preferidos Telcel locales** y el minuto les costará sólo **$1.19 IVA incluido** (no incluye Roaming ni Larga Distancia).

Consideraciones



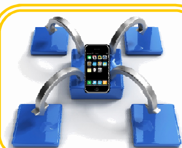
Los **10 números** deben ser usuarios de **Telcel** y sus líneas deben estar activas



El usuario **no podrá realizar bajas o cambios** si aún **NO cuenta con sus 10 números en la lista**

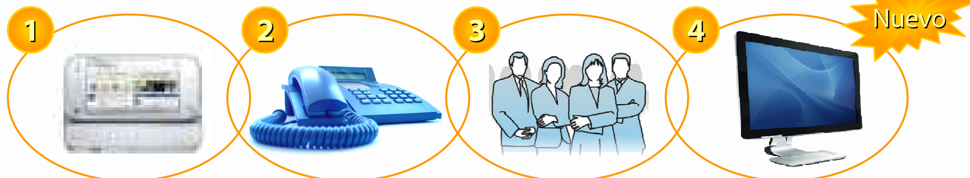


Cualquier cambio de número tendrá un costo de **$23.20 IVA incluido** (por evento)



El usuario puede hacer **todos los cambios que desee** en su línea (mientras tenga saldo)

¿Cómo lo obtiene el cliente?



1. Para dar de alta el servicio, el usuario puede comunicarse al *264 desde su celular (sin costo)
2. Por teléfono convencional, marcando al 2581.33.44 ó al 01800.7105.687
3. Acudiendo a un Centro de Atención a Clientes
4. Desde la página de Atención a Clientes en Línea







¿Cómo lo obtiene el cliente? *(continuación)*

Ahora los clientes ya pueden **dar de alta y realizar cambios** de sus Amigos Frecuentes desde:

https://www.atencionenlinea.Telcel.com/atencion_clientes/index.jsp

Dentro del portal, el usuario encontrará la sección de **Amigos Frecuentes**, misma que contiene tres subsecciones para que el usuario realice:



Consulta: Al ingresar en esta opción el usuario verificará el o los números que se encuentran dentro de su grupo de Amigos Frecuentes.



Alta: En esta opción el cliente podrá activar los Amigos Frecuentes a su línea, es requerido que lea y acepte los términos y condiciones del servicio.



Cambios: En esta opción el usuario podrá efectuar modificaciones en sus Amigos Frecuentes, siempre y cuando tenga completo su grupo.

Adicionalmente, los usuarios cuentan con otra forma para dar de alta sus Números Frecuentes:

Desde los kioskos de auto-atención que se encuentran en los Centros de Atención a Clientes



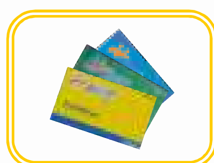


Amigo Fidelidad

Amigo de Telcel premia la fidelidad de sus clientes, ya que **al cumplir un año** pueden llamar a **cualquier Telcel local por sólo $1.19 IVA incluido el minuto**



Consideraciones



Para conservar esta tarifa preferencial, el usuario debe **ingresar como mínimo $200.00 de Tiempo Aire dentro de un periodo de 120 días**, de lo contrario regresará al plan original y deberá esperar un año más a partir de la fecha del cambio para volver a solicitar Amigo Fidelidad.

Recuérdale a tu cliente que el **Tiempo Aire que ingrese para conservar esta tarifa debe ser por medio de recargas** (Fichas Amigo o compra de Tiempo Aire Electrónico). No se contará como recarga el Tiempo Aire de pasatiempo Amigo- Amigo o saldo de regalo.



¿Cómo lo obtiene el cliente?



1. Para dar de alta el servicio, el usuario puede comunicarse al *264 desde su celular (sin costo)
2. Por teléfono convencional, marcando al 2581.33.44 ó al 01800.7105.687
3. Acudiendo a un Centro de Atención a Clientes